

**PRIORITAS PERBAIKAN OPERASIONAL LAYANAN  
*DINE-IN* PADA RESTORAN BISTRO DENGAN  
MENGUNAKAN *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**Shela Puspita Pratiwi**  
22/501370/PEK/28725

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2025**

# **PRIORITAS PERBAIKAN OPERASIONAL LAYANAN *DINE- IN* PADA RESTORAN BISTRO DENGAN MENGGUNAKAN *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Disiapkan dan disusun oleh:  
**Shela Puspita Pratiwi**  
22/501370/PEK/28725  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 16 Juli 2025  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.  
NIP 202158273

Dosen Penguji II



Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak.,  
CA.,  
NIP 196801231993031001

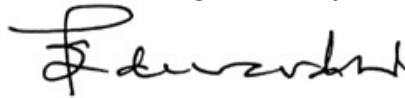
Dosen Penguji III



Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.,  
NIP 111197902201407201

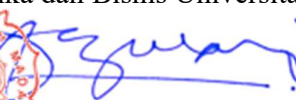
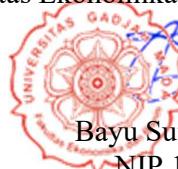
Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)  
Tanggal 16 Juli 2025

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.  
NIP 195610131983031002

Mengetahui,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada

Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.  
NIP 197805202005011002